



(DPC)  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección  
del Consumidor



## **El Indecopi y la Asociación de Bodegueros del Perú suscriben convenio para promover las buenas prácticas bodegueras y lanzan manual**

- ✓ **Beneficiará a más de 400 mil bodegueros de todo el país, pues contribuirá a profesionalizar a estos emprendedores y a fortalecer las relaciones con sus clientes.**

En el marco de la ceremonia de lanzamiento del “Manual de Buenas Prácticas Bodegueras”, que se constituye en una iniciativa sin precedentes en el Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) suscribió un convenio con la Asociación de Bodegueros del Perú (ABP). Este convenio tiene la finalidad de promover, desarrollar y difundir las buenas prácticas en la gestión comercial de las bodegas para que respeten los derechos de los consumidores. El acuerdo fue suscrito por el Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi y el Presidente de la Asociación de Bodegueros del Perú, Andrés Choy Li.

Este convenio permitirá dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Buenas Prácticas Bodegueras sobre la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio. En ese sentido, es importante señalar que esta guía aspira a convertirse en un documento de consulta para los bodegueros y las micro y pequeñas empresas (MYPES) para que puedan mejorar la calidad de sus servicios en bien de los consumidores.

El acuerdo suscrito, además, trasladará información a los consumidores sobre las buenas prácticas en la gestión comercial de bodegas, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor. También busca incrementar la satisfacción de los consumidores que acuden a las bodegas, mejorando constantemente los servicios a través de la capacitación y tiene como meta contar con una certificación que garantice la sostenibilidad y medición del impacto de las buenas prácticas en las bodegas.

Tanto el manual como el convenio beneficiarán a más de 400 mil bodegueros a nivel nacional, pues contribuirá a profesionalizar la relación de estos empresarios con los consumidores. Por esta razón se ha puesto especial atención en la gestión de atención a los clientes. Por ejemplo, que brinden información completa y clara sobre los productos que venden, que respeten el medioambiente y que conozcan las normas del etiquetado de los productos.

Asimismo, les brinda pautas para que puedan medir su desempeño y la búsqueda de una mejora continua, mediante información sobre la gestión del negocio, el manejo de las finanzas, la gestión legal de las bodegas, consejos para mejorar sus ventas y conceptos importantes de gestión de marca y los pasos que deben seguir para registrarla ante el Indecopi.

De la misma manera capacita a los bodegueros sobre la importancia de tener un Libro de Reclamaciones y los plazos para atender un reclamo o una queja, desde una perspectiva de la fidelización de los clientes.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi  
  

Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es el ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, hace posible este manual en el marco del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2021.

El “Manual de Buenas Prácticas Bodegueras” se encuentra disponible en su versión digital en el siguiente enlace: [https://issuu.com/indecopi/docs/manual\\_de\\_buenas\\_prcticas\\_bodegueras](https://issuu.com/indecopi/docs/manual_de_buenas_prcticas_bodegueras)

**Lima, 06 de setiembre de 2018**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio